



Firma Przyjazna Klientowi

Są profesjonalni, uczciwi i solidni, zapewniają kompetentną oraz uprzejmą obsługę – tak PGE Obrót S.A. oceniają Klienci. Spółce przyznano niedawno godło „Firma Przyjazna Klientowi”. To wyjątkowy sukces, ponieważ o tym, czy dana firma zasługuje na taką nagrodę, decydują tylko i wyłącznie Klienci.

- Dziękujemy Klientom za to, że dostrzegają nasze starania, czyli m.in. to, że ciągle wprowadzamy przyjazne dla nich rozwiązania. Przyznanie nam godła „Firma Przyjazna Klientowi” nie jest wynikiem przypadku. My najpierw pytamy naszego Klienta o to, jakie są jego oczekiwania, a potem robimy wszystko, aby oczekiwania te spełnić – mówi Marlena Skrzydłowska, Dyrektor Departamentu Obsługi Klienta PGE Obrót S.A.

Niezależne badania

Mecenasem Programu Firma Przyjazna Klientowi jest Fundacja Obserwatorium Zarządzania. Honorowy Patronat nad Programem objęło Ministerstwo Gospodarki. Godło Firma Przyjazna Klientowi rozpoznawalne jest przez 6,8 milionów Polaków.

Niezależne badanie przeprowadzone wśród Klientów realizowane jest przy użyciu standaryzowanego kwestionariusza badającego cztery obszary: zadowolenie Klientów, satysfakcja ze współpracy, jakość obsługi, prawdopodobieństwo rekomendacji.

W PGE Obrót S.A. ankietowani byli zarówno klienci indywidualni jak i korporacyjni. Badania przeprowadzono w wybranych Biurach Obsługi Klienta (ankiety) oraz drogą telefoniczną. W sumie ankierzy zapoznali się z opinią ok 1000 Klientów PGE Obrót S.A.

Zadowoleni Klienci

- Bardzo cieszy nas fakt, że nasi Klienci są zadowoleni i wysoko oceniają standardy obsługi, czyli że nie są traktowani jak „petent”, ale jak partner. Uśmiech, życzliwość, fachowa pomoc przy załatwianiu spraw – to wszystko zostało przez Klientów dostrzeżone - mówi Marlena Skrzydłowska, Dyrektor Departamentu Obsługi Klienta PGE Obrót S.A.

Klienci – na przykład – są zadowoleni z tego, że Biura Obsługi Klienta są czynne w godzinach, do 17.00 lub 19.00. Cenią sobie także obecność Ambasadorów Jakości, czyli doradców, którzy opiekują się i doradzają Klientowi, zanim trafi on do stanowiska obsługi.

Klienci korporacyjni postrzegają PGE Obrót S.A. jako firmę solidną, zapewniającą bezpieczeństwo i niezawodność dostaw energii elektrycznej.

Godło Firma Przyjazna Klientowi jest przyznawane Laureatom na okres 12 miesięcy.

fot.: Marlena Skrzydłowska, Dyrektor Departamentu Obsługi KLienta PGE Obrót S.A.

Piotr Wróbel

Specjalista ds. Public Relations

piotr.wrobel@gkpge.pl, tel. (17) 865 6124

PGE Obrót S.A. z siedzibą w Rzeszowie wchodzi w skład Grupy Kapitałowej PGE – największej grupy energetycznej w Polsce i jednej z największych firm energetycznych w Europie Środkowej. Spółka obsługuje ponad pięć milionów odbiorców energii elektrycznej – firm, instytucji i gospodarstw domowych. Podstawowym celem strategii marketingowej PGE Obrót SA jest stałe doskonalenie standardów obsługi klienta, poprzez wdrażanie nowoczesnych rozwiązań i stałą poprawę jakości świadczonych usług oraz dostosowanie oferty do zmieniających się potrzeb klientów i wymogów rynku. Spółka dąży do rozszerzenia oferty świadczonych usług w oparciu o produkty PGE.